有关履行服务承诺的统计数字
(二零零二年四月一日至二零零三年三月三十一日)

(A) 查询

	回覆时间		
致电或亲临本署查询的个案数目	**即时**	**30 分钟内**	**30 分钟后**
	12,598(99.83%)	20(0.16%)	1(0.01%)
以书面查询的个案数目	**5 个工作天内**	**6 至 10 个工作天内**	**10 个工作天后**
	51(96.2%)	2(3.8%)	0

注： 以上数字不包括就正在处理的投诉个案所作的查询。

(B) 投诉

初步评审及发出认收函件*	完成时间		
	5 个工作天内（目标：80%）	**6 至 10 个工作天内（目标：20%）**	**10 个工作天后**
	917(77.58%)	140(11.84%)	125(10.58%)

* 不包括有可能成为正式投诉的个案，以及不在职权范围内或因受条文限制而不得调查的个案。

已终结的个案	不在职权范围内或因受条文限制而不得调查的个案			其他个案		
	10 个工作天内 (目标：70%)	**11 至 15 个工作天内 (目标：30%)**	**15 个工作天后**	**少于 3 个月 (目标：60%)**	**3 至 6 个月内 (目标：40%)**	**6 个月后**
	541 (60.65%)	331 (37.11%)	20 (2.24%)	1,519 (57.52%)	1,047 (39.64%)	75 (2.84%)

(C) 团体参观及讲座

	回覆时间	
要求由专人带领参观本署的团体数目	**5 个工作天内**	**5 个工作天后**
	81(100%)	0
邀请本署人员主持讲座的团体数目	**10 个工作天内**	**10 个工作天后**
	15(100%)	0